

Одеса

ВПРОВАДЖЕННЯ МОДЕЛІ ІНТЕГРОВАНИХ ПОСЛУГ

Навчальний візит до Одеси з вивчення досвіду створення Центру інтегрованих послуг відбувся 23-24 жовтня 2018 року. Учасники: міські голови, заступники міських голів, керівники управлінь адміністративних послуг та соціального захисту з 33 міст.

Передумови

Раніше, щоб отримати необхідні послуги, жителі Одеси мали звертатися до різноманітних служб, які були розташовані в різних районах міста. Крім того, приміщення цих установ не відповідали стандартам доступності та комфорту, що було особливо незручно для людей похилого віку, осіб з інвалідністю та батьків з дітьми. Для вирішення цих проблем було створено єдину установу, яка об'єднала соціальні та адміністративні послуги під одним дахом – Центр інтегрованих послуг Одеської міської ради.

Практика

Центр інтегрованих послуг Одеської міської ради відкрився 2 вересня 2017 року. Капітальний ремонт будівлі за адресою вул. Косовська, 2-Д було проведено за кошти місцевого бюджету. Установа об'єднує ЦНАП, Центр соціальних послуг та Центр запитів і листування.

Для підвищення ефективності роботи виконавчих органів, комунальних підприємств та установ міста Одеська міська рада прийняла рішення № 346 від 04.10.2017р. «Про розміщення виконавчих органів, комунальних підприємств та установ Одеської міської ради за адресою: м. Одеса, вул. Косовська, 2-Д». Тепер в одній будівлі розташовані всі виконавчі органи місцевого самоврядування та територіальні підрозділи соціальної спрямованості, які надають послуги за принципом кейс-менеджменту. Також у Центрі представлені інші структури та установи: департамент праці та соціальної політики Одеської міської ради; територіальні центри соціального





обслуговування (надання соціальних послуг) м. Одеси; Одеський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді; Одеський міський центр зайнятості; Головне управління Пенсійного фонду України в Одеській області; Служба у справах дітей Одеської міської рад, а також департамент надання адміністративних послуг і департаменти виконавчого комітету Одеської міської ради – документально-організаційного забезпечення та з питань звернень громадян.

Понад 1000 відвідувачів щодня звертаються до Центру інтегрованих послуг. Тут надається більше 400 послуг – адміністративних, соціального захисту, пенсійного забезпечення, працевлаштування, служби у справах дітей тощо.

Крім того, в установі можна отримати інформацію про порядок надання послуг та первинну консультацію, скористатися допомогою кейс-менеджера, подати документи для оформлення муніципальної матеріальної допомоги та державних соціальних допомог.

У вересні 2018 року відкрито другий Центр інтегрованих послуг у Київському районі по за адресою вул. Академіка Корольова, 9.

Результати

Головним результатом роботи Центру інтегрованих послуг є запровадження нового формату обслуговування жителів громади – тепер одесити отримують усі послуги в єдиному доступному та комфортному приміщенні. У Центрі обладнані зручні зони очікування, кімната матері та дитини, ігрові, є електронні черги, а головне – послуги надає привітний персонал.

Крім того, тут створено умови для осіб з інвалідністю. Так, встановлені попере-



джувальні сигнальні знаки, спеціальні смуги жовтого кольору на підлозі, сходах та в інших пішохідних зонах, тактильна плитка, спеціально обладнаний ліфт та окремі санітарно-гігієнічні кімнати. Техніка установи оснащена програмним забезпеченням для спілкування з людьми із вадами слуху.

Пріоритетне місце у системі надання послуг належить громадянину, а діяльність центрів спрямована на головний результат – забезпечення якісного обслуговування.



Контакти

Китайська Олена Петрівна,
директор департаменту праці та соціальної
політики Одеської міської ради
вул. Косовська, 2-Д,
м. Одеса, 65017,
тел. (048) 728-14-48,
dpsp@omr.odessa.ua

Тананевич Юлія Іллівна,
директор департаменту з питань звернень
громадян Одеської міської ради
вул. Думська, 1,
м. Одеса, 65026,
тел. (048) 779-14-65,
obr4@omr.gov.ua.

Абрамова Євгенія Георгіївна,
директор департаменту надання
адміністративних послуг Одеської міської
ради
вул. Косовська, 2-Д,
м. Одеса, 65017,
тел. (048) 720-70-21,
dnap@omr.gov.ua